



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Relatório Anual de Atividades **2024** **OUVIDORIA**



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Biênio 2024/2025

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

Simone Sarmento Soares

ESTAGIÁRIOS

Andreza Lage Raimundo

Enzo Neves Vieira

Joice carvalho Loss

Juan Lucas de Castro Saraiva nascimento

Julia Santana Lordes





MATRIZ DE NEGÓCIOS

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto ao TCE-ES.





Sigilo profissional

Agir com responsabilidade ética e respeito na busca das informações solicitadas.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração

Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiências entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	06
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	07
3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	13
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	19
5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS.....	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22





1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública. Deve, ainda, prezar pelo respeito ao cidadão que demanda seus serviços e pautar-se pelos valores da independência, ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, efetividade, disponibilidade e garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social.

Prevista nos artigos 7º, da Lei orgânica (Lei Complementar nº 621/2012) e do Regimento Interno deste Tribunal de Contas (Resolução TC nº 261/2013), a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES) foi criada no ano de 2013, com a importante função de promover a coparticipação dos cidadãos no exercício do controle da Administração Pública, constituindo-se como canal de comunicação entre o Tribunal de Contas e a sociedade.

Em 27 de maio de 2014, foi editada a Resolução TC nº 274 que aprovou a estrutura, e regulamentou a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Corte. E, em 17 de setembro de 2020, foi publicada a Resolução TC nº 344 que revogou a resolução 274/2014, regulamentando as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo com base nas legislações vigentes.

No ano de 2019, foi considerada como um setor de excelência, com base na metodologia de avaliação constante da ferramenta Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD – TC), no âmbito do Programa Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas da Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), mantendo-se com nota máxima durante os dois últimos ciclos de avaliação, realizados em 2022 e 2024.

De acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do Regimento Interno desta Corte de Contas, e, conforme disposto no inciso XI do art. 24 do supracitado dispositivo, combinado com o inciso XI do Art. 2º da Resolução TC 344/2020, apresenta-se o relatório circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria do TCE-ES no exercício de 2024.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor (Biênio 2024/2025)





2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2024 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

As atividades desenvolvidas no ano de 2024 tiveram como base o Plano de Ação – 2024 da Ouvidoria, e estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica do TCE-ES, Regimento Interno do TCE-ES, Resoluções TC nº 344/2020, TC nº 345/2020 e TC nº 324/2018, bem como, com as resoluções e os critérios de avaliação estabelecidos no Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC), da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon, e devidamente inseridas no Plano Estratégico 2024-2037 e no objetivo 5 do Plano Bial 2024-2025 – Decisão Plenária 5/2024 desta Corte de Contas.

2.1. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

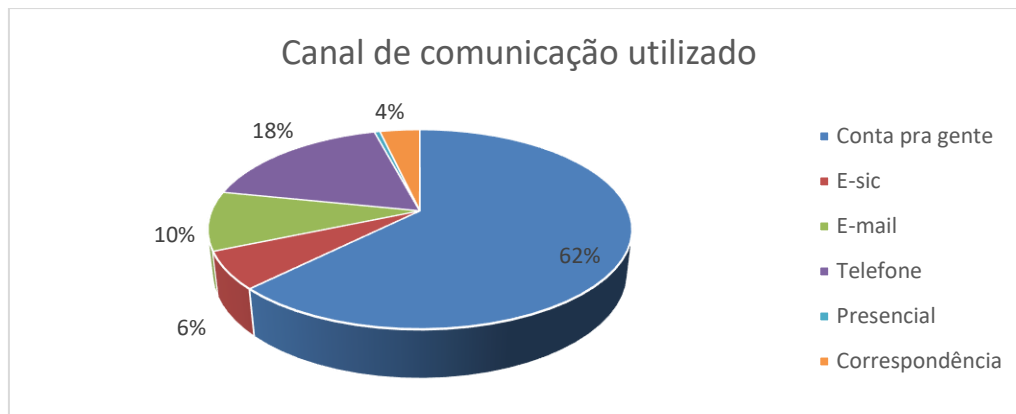
A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade, conforme estabelece o art. 18 da Resolução TC nº 344/2020.
- Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos do art. 24, inciso X, do Regimento Interno desta Casa e artigos 9º e 10 da Resolução TC nº 324/2018.

No exercício de 2024, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, recebeu **991 manifestações**, provenientes dos seus usuários: cidadãos, entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e da sociedade como um todo, sendo **931 manifestações típicas de Ouvidoria** e **60 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

O Sistema “**Conta pra gente**” foi o canal mais utilizado pela população para envio de manifestações ao Tribunal de Contas, conforme gráfico a seguir:





2.1.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, conforme dispõe o art. 15 da Resolução TC nº 344/2020:

- Sistema “Conta pra gente” (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/conta-pra-gente/>).
- Telefone (27) 3334-7633 ou (27) 3334-7600 (Geral) opção 6.
- E-mail (ouvidoria@tcees.tc.br).
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas).
- Correspondência: Rua José Alexandre Buaz, 157, Enseada do Suá, Vitória/ES – CEP: 29.050-913 (além dos expedientes recebidos diretamente através dos Correios, são consideradas, também, as documentações protocolizadas no Núcleo de Controle de Documentos, e encaminhadas eletronicamente à Ouvidoria, através do sistema e-TCEES).

No que diz respeito à tipologia, conforme versa o art. 18 da Resolução 344/2020, as manifestações típicas de Ouvidoria podem ser classificadas como Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Notícia de irregularidade.

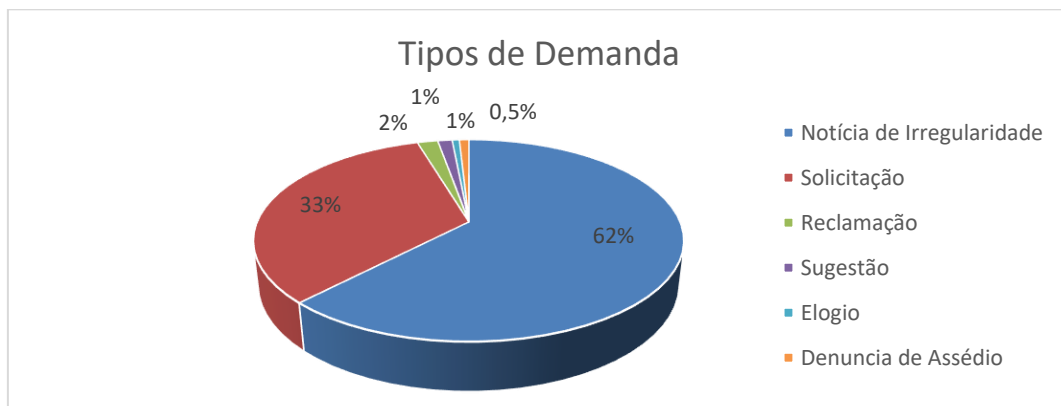
Os **elogios** representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCE-ES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As **sugestões**, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCE-ES. As **reclamações** são manifestações que expressam desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções. Envolvem, também, as reclamações relacionadas ao uso da frota de veículos da Corte. As **solicitações** são pedidos de esclarecimento, orientação ou providência acerca de





matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica. As **notícias de irregularidade** relatam fatos que contenham indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Tribunal de Contas, e que não se enquadrarem como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica. E por fim, as **denúncias de assédio (Moral e Sexual)** que são manifestações que relatam a ocorrência de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional do TCE-ES.

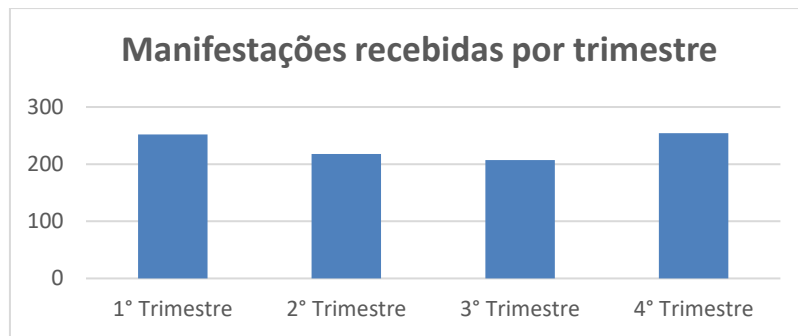
A maioria das manifestações recebida no exercício foi relativo à **notícia de irregularidade (579 manifestações)**, seguido de **solicitação (309 manifestações)**, como se pode observar no gráfico a seguir:



No exercício de 2024 foram recebidas um total de **931 manifestações típicas de Ouvidoria**, distribuídas trimestralmente da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	252
2° Trimestre	218
3° Trimestre	207
4° Trimestre	254
TOTAL	931





2.1.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria também é a unidade do TCE-ES que recebe os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

O sistema em uso, produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.

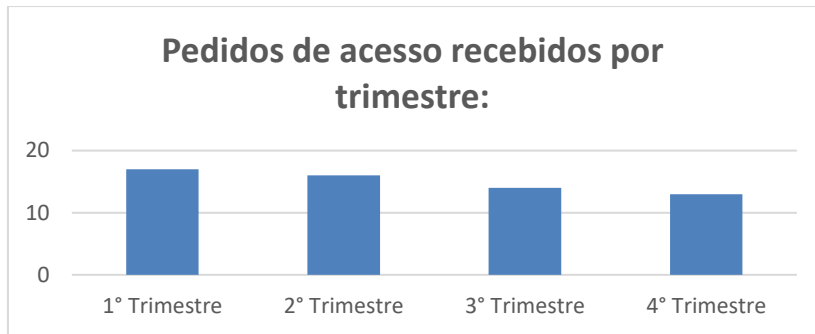
Através desse sistema, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

O sistema pode ser acessado a partir do portal eletrônico do Tribunal, da Intranet ou do Portal da Transparência desta Corte.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas no exercício de 2024, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **60 pedidos de acesso à informação**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

PEDIDOS DE ACESSO RECEBIDOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1º Trimestre	17
2º Trimestre	16
3º Trimestre	14
4º Trimestre	13
TOTAL	60





2.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2024, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **989 respostas** de manifestações aos demandantes.

Esse resultado demonstra a confiança da sociedade capixaba na Ouvidoria do TCE-ES, que tem realizado ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor, apresentando-se como modelo de recepção ao cidadão comum, buscando sempre manter um canal de diálogo com os usuários, por meio da utilização de ferramentas tecnológicas e do aprimoramento dos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos demandados, e a capacitação dos nossos servidores, a fim de garantir o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

2.2.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

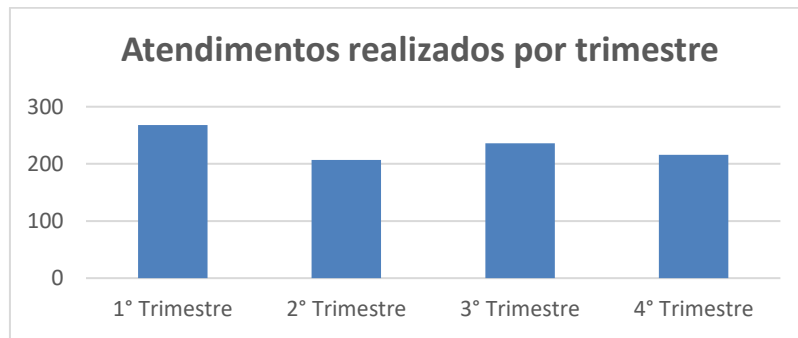
No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **927 atendimentos**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1º Trimestre	268
2º Trimestre	207





3° Trimestre	236
4° Trimestre	216
TOTAL	927

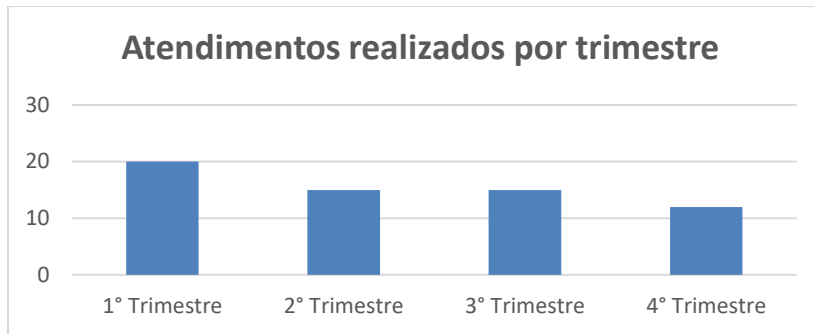


2.2.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram respondidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **62 pedidos de acesso à informação**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	20
2° Trimestre	15
3° Trimestre	15
4° Trimestre	12
TOTAL	62





3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2024, diversas outras atividades. A seguir listamos as principais:

3.1. REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE-ES, foram realizadas em 2024 reuniões virtuais e presenciais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com os grupos de trabalho da Rede Integrar do TCU e do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa.

3.2. PROJETO PRIORITÁRIO

A ouvidoria patrocinou e coordenou o projeto prioritário “Conta pra gente – Automação de tarefas”, realizado em parceria com a SGTI, com o objetivo de desenvolver novas funcionalidades e interfaces habilitadas para web e dispositivos móveis para melhorar e personalizar a experiência do cidadão/usuário. O pedido de acesso à informação foi integrado ao Conta pra Gente, assim como, foram criados os canais de recebimento de Denúncia de Assédio Moral e Sexual e de pedidos relacionados a LGPD.

3.3. PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS E COMISSÕES





3.3.1. Participação no Comitê Técnico de Ouvidorias do IRB - Instituto Rui Barbosa

O Conselheiro Ouvidor, os coordenadores e servidores da Ouvidoria do TCE-ES compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, e durante o exercício de 2024 participaram de diversas reuniões virtuais e duas reuniões presenciais do Comitê com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

Através das portarias IRB nº 07 e 09/2024 foram designados os membros e servidores para atuarem em Grupos de Trabalho do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa – IRB.

- ✓ Coordenou o GT Força Tarefa MMD-TC – Ouvidorias que teve como o objetivo melhorar o desempenho/nota das Ouvidorias dos Tribunais de Contas no MMD TC, ciclo 2024. O GT elaborou o “Diagnóstico das Ouvidorias dos Tribunais de Contas MMD-TC” que foi apresentado no ENCCO 2024. Link para acesso ao documento:
https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?iuwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3661&wpfd_file_id=40081&token=&preview=1
- ✓ Compôs o GT que tratou da organização do Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social dos Tribunais de Contas do Brasil (**ENCCO 2024**), realizado pelo TCE-SE e IRB, nos dias 18 a 20 de junho de 2024, na cidade de Aracaju/SE.
- ✓ Participou da Reunião Técnica das Ouvidorias realizada por ocasião do ENCCO 2024, na qual foi elaborada a Carta Compromisso das Ouvidorias 2024. Link para acesso ao documento: https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?iuwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3661&wpfd_file_id=40249&token=&preview=1

Matéria:

<https://www.tcees.tc.br/noticias/conselheiros-e-servidores-do-tce-es-participam-do-encontro-nacional-de-corregedorias-controles-internos-e-ouvidorias-dos-tcs/>

3.3.2. Participação no Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais

A Ouvidoria participa da coordenação do Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais, instituído pela Resolução TC nº 358/2021 e responsável pelo planejamento das ações necessárias à adequação da LGPD no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.





No exercício de 2024, foram realizadas reuniões entre os membros do Comitê, como também um debate técnico sobre os principais pontos de adequação à LGPD. Também foi dado continuidade ao Mapeamento de dados pessoais dos processos de negócios/sistemas conforme priorização definida pelo Comitê, à elaboração do Programa de Governança em Privacidade de Dados e aos trabalhos de preparação do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

3.3.3. Participação nas Comissões de Controle e da Garantia da Qualidade do MMD-TC

Participou do Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas MMD-TC, ciclo 2024, do Programa Qualidade Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) que objetiva uniformizar e integrar os métodos de controle dos Tribunais de Contas brasileiros, preservando as características das áreas de jurisdição de cada uma das instituições, coordenando a Comissão de Controle da Qualidade do TCE-ES e compondo três comissões da Garantia da Qualidade da Atricon:

- Dias 05 e 06/08 no Tribunal de Contas do estado de Pernambuco;
- Dias 22 e 23/08 no Tribunal de Contas do estado do Amazonas;
- Dias 05 e 06/09 no Tribunal de Contas do estado de Roraima.

O MMD-TC é uma ferramenta que, para além de possibilitar a medição do desempenho dos Tribunais de Contas brasileiros, promove o contínuo aprimoramento do sistema nacional de controle externo.

Durante a avaliação do MMD-TC são aprovadas Boas Práticas que têm por objetivo promover o intercâmbio de experiências exitosas e de técnicas e sistemas relevantes à sociedade, estimulando as atividades de cooperação de conhecimentos entre os Tribunais de Contas.

3.3.4. Participação em Grupo de Trabalho da Rede Integrar

Participa da Rede Integrar de Políticas Públicas Descentralizadas, ou somente Rede Integrar, que é uma rede colaborativa, formada pelos Tribunais de Contas do Brasil, por meio do Acordo de Cooperação Técnica entabulado entre IRB, ATRICON, TCU e Tribunais de Contas aderentes, com o objetivo de estabelecer cooperação técnica para fiscalização e aperfeiçoamento do ciclo de implementação de políticas públicas descentralizadas no Brasil.

Em 2024, participou do Grupo de Trabalho Participação Cidadã com o projeto Esfera Cívica. Este projeto, sob a coordenação do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) e do Tribunal de





Contas da União (TCU), visa oferecer uma plataforma digital para interação entre gestores públicos e conselheiros de políticas públicas. No período foi realizado um projeto piloto com os Conselhos Municipais de Alimentação Escolar e os Conselhos Municipais de Saúde.

Participaram do Projeto Piloto do Esfera Cívica SUS os municípios de Anchieta, Itapemirim, Guaçuí, Vitória e Vila Velha.

Participaram do Projeto Piloto do Esfera Cívica PNAE os municípios de Guaçuí, Vitória e Vila Velha.

3.4 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, servidores da Ouvidoria desta Casa participaram dos seguintes eventos e capacitações no exercício de 2024:

- ✓ Ouvidoria Day, dia 18/03/2024, promovido pelo TCE-ES.
- ✓ Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2024, de 18 a 20/06/2024, realizado pelo TCE-SE e IRB.
- ✓ IX Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, de 11 a 14/11/2024, realizado pelo TCE-PR, com apoio da ATRICON, IRB, ABRACOM, CNPTC e AUDICON.

3.5 REALIZAÇÃO DE EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria do TCE, no exercício de 2024, em ações conjuntas com a Escola de Contas Públicas Mariazinha Vellozo, promoveu a capacitação de cerca de 400 servidores de ouvidorias e controladorias de órgãos jurisdicionados.

3.5.1 Ouvidoria Day

Em 18 de março de 2024, realizou o evento “Ouvidoria Day 2024”, em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março), com o tema “Controle Social - Transparência Pública Fomento das Ouvidorias nos Entes Jurisdicionados” e participação de gestores públicos e servidores de ouvidorias e controles internos dos jurisdicionados do TCE-ES.





O evento contabilizou 254 inscritos e conta com mais de 660 visualizações no canal da ECP do TCE-ES no YouTube. Link de acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=9IWcflyn0ig>

Programação:

18/03/2024 – Manhã: evento interno do TCE-ES

8h30 às 09h - Credenciamento

9h às 9h10 - Abertura: Conselheiro Presidente e/ou Conselheiro Ouvidor

09h10 às 11h - Palestra para Conselheiros, Gestores e Servidores do TCE-ES

Tema: A Importância da adequação do TCE-ES à LGPD

Palestrante: Cristiano Goulart Borges - Analista de Segurança da Informação na PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

11h às 11h20 - Palestra para Conselheiros, Gestores e Servidores do TCE-ES

Tema: Novo critério do MMD TC – Denúncias de assédio moral e sexual

Palestrante: Sebastião Carlos Ranna de Macedo - Conselheiro Ouvidor

Lançamento do curso EAD - Prevenção e Tratamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Setor Público

18/03/2024 - Tarde: Jurisdicionados - Aberto ao público

12h30 às 13h - Credenciamento

13h às 13h30 - Abertura: Conselheiro Presidente e Conselheiro Ouvidor

Edmar Moreira Camata - Secretário de Estado de Controle e Transparência e Presidente do CONACI

José Euclides Cavalcante - Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do ES

Prefeito Luciano Pingo - Presidente da AMUNES

Cezar Ronchi - Presidente da ASCAMVES





13h30 às 15h - Palestra Magna: Lei Geral de Proteção de Dados – Quem mexeu no meu...
dado?

Palestrante: Cristiano Goulart Borges

15h às 15h10 – Perguntas e Respostas

15h10 às 15h20 – Coffee break

15h20 às 16h10 - Painel: As Ouvidorias como ferramenta de Gestão, Participação e
Transformação Social

Tema: A importância da atuação das ouvidorias no fomento ao controle social e à
transparência – Sebastião Carlos Ranna de Macedo – Conselheiro Ouvidor do TCE-ES

Tema: As Ouvidorias como ferramenta de participação e transformação social – Patrick
Machado – Ouvidor do TCE-PR

16h10 às 17h - Painel: Boas Práticas em Controle Social e Transparência

Tema: Transparência Pública – Edmar Moreira Camata – SECONT/CONACI

Tema: Programa Formando Eleitores – Jackeline Costa da Silva – Controladora da CM
Jaguapé

Tema: Novo Sistema de Ouvidoria da PMVV – Marcos Valério Baptista de Souza – Ouvidor
Adjunto

17h - Encerramento

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/noticias/ouvidoria-day-no-tce-es-destaca-controle-social-e-transparencia-publica/>

<https://www.tcees.tc.br/noticias-banner/ouvidoria-day-2024-esta-chegando-evento-acontece-no-tce-es-no-dia-18-de-marco/>

A Ouvidoria do TCE-ES também participou da coordenação nacional do evento **Ouvidoria Day**, em uma ação conjunta com as demais Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, com o apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB e da Atricon.





3.5.2 Participação no ENFOC 2024, Cursos EAD e Outros

A Ouvidoria do TCE-ES participou do ENFOC 2024 com o curso “Ouvidorias Ativas – Fundamentos e Práticas Inovadoras”, ministrado em todos os polos e disponibilizou cursos na plataforma EAD da Escola de Contas.

3.6. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Elaboração do Plano de Ação 2024.
- Adaptação dos modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros à linguagem cidadã.
- Medição dos indicadores de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativos a 2023, e estabelecimento de metas para 2024.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria”, referente ao 4º trimestre de 2023 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2024.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2023 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2024.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2023 e dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2022 e dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2024.
- Planejamento, organização e realização do evento Ouvidoria Day 2024.
- Coordenação do Comitê Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.

4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2024 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à

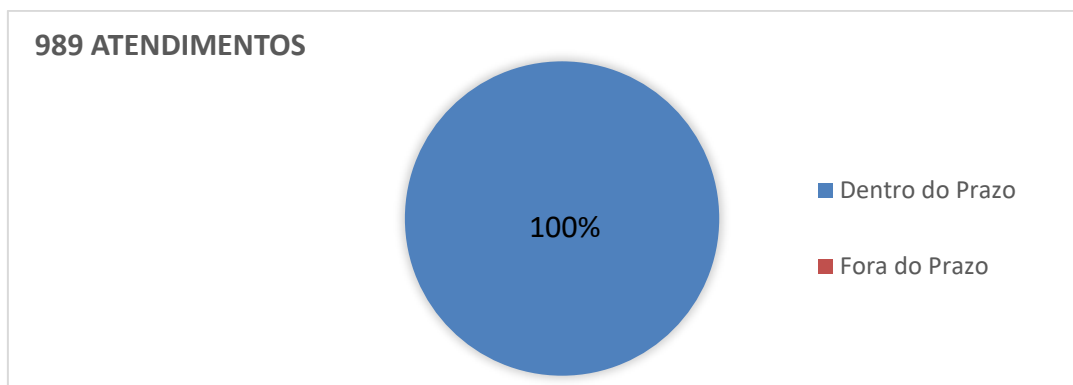




informação - SIC), fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	VO (realizado em 2023)	Meta 2024	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 X 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	100%	100%

No exercício de 2024 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **989 demandas**, sendo 927 demandas típicas de Ouvidoria e 62 pedidos de acesso à informação, tendo sido todas atendidas dentro do prazo legal, correspondendo a um percentual de **100% de demandas da Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal** (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017).



Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2. Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2024 que **70% dos seus usuários** avaliassem o

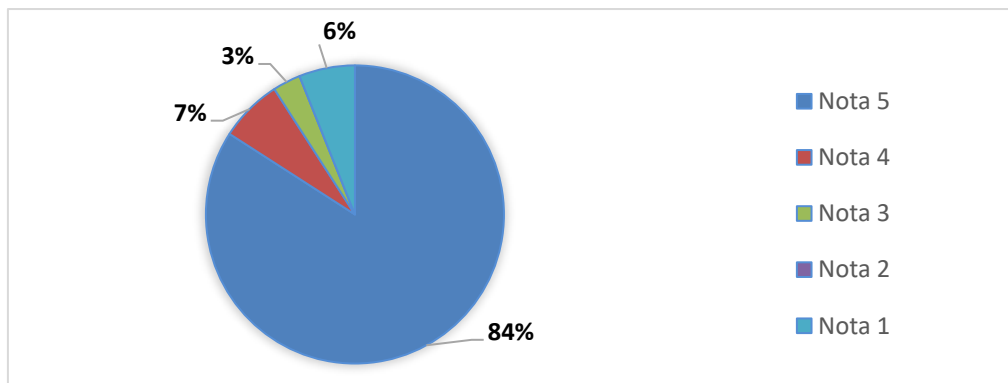




atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2023)	Meta 2024	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	81%	70%

No exercício de 2024, foram recebidas **132 avaliações** (81 no sistema “Conta pra Gente”, 34 no sistema de telefonia, 16 no sistema e-SIC e uma por e-mail) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que **em 120 avaliações**, o que corresponde a **90% dos usuários** avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com notas 5/Muito Satisfeito (111 avaliações) e 4/Satisfeito (9 avaliações).



Fonte: Sistema Conta pra gente, sistema e-SIC e sistema de telefonia

5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS





A Ouvidoria do TCE-ES visando subsidiar ações de controle externo do TCE-ES, vem atuando junto às Unidades de Controle Interno dos órgãos jurisdicionados, buscando esclarecimento e providências na apuração das notícias de irregularidades recebidas.

No exercício de 2024, a Ouvidoria encaminhou **316 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, **tendo recebido resposta para 292** dessas manifestações, o que corresponde a **92% de atendimento** por parte desses órgãos.

Essa ação tem se mostrado efetiva no desenvolvimento e aprimoramento dos controles internos dos jurisdicionados, que tem buscado responder tempestivamente as demandas encaminhadas pela Ouvidoria do TCE-ES, como também, a resolução das notícias de irregularidades por parte dos gestores, a partir de uma comunicação da Ouvidoria, fomenta o controle social, contribui efetivamente com o controle externo e fortalece a imagem deste Tribunal de Contas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerada como um setor de excelência no ano de 2019, com base na metodologia de avaliação constante da ferramenta Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD TC), da Atricon, a Ouvidoria do TCE-ES manteve o resultado alcançado nas avaliações do MMD TC ciclo 2022 e 2024, alcançando notas máximas e persistindo com o compromisso de dar continuidade às suas ações de maneira efetiva e eficiente.

Assim, a gestão do biênio 2024/2025 está voltada a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do TCE-ES como um elo entre os cidadãos e a Corte de Contas, atendendo a um número crescente de manifestações com o compromisso de manter a satisfação do seu usuário, esclarecendo os direitos dos cidadãos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades realizadas por seus servidores.

No exercício de 2024, a Ouvidoria do TCE-ES também deu seguimento à interação com as Ouvidorias de outros Tribunais de Contas de diversos Estados, de Municípios e da União, participando do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.

Vitória/ES, 25 de fevereiro de 2025.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913